

Doctors' Attention

ドクターズアテンション

に掲載されました

「ドクターズアテンション」は京阪神の病院を中心とする医療機関の関係者を対象に医療現場の現状や課題の解決、医療文化の創造を目指し1980年に発刊。本年度で29年を迎えた、月刊医療専門紙です。

近年では、理事長、病院長、医局のドクターに加えて、現場の声を紙面に反映すべく看護師部長、事務局、薬剤師部長、管理栄養士への取材を実施し、様々な論点で価値ある情報を掲載。病院関係者とその周辺の診療所との病診連携強化を図っています。

- 京阪神間、医療機関のための情報を毎月ダイレクトにお届け
- 人間力に基づくクライアント(患者)のための情報

ドクターズアテンション インタビュー

民間病院として、病院における接遇を考える

医療法人回生会 宝塚病院 副院長 馬殿 徹也 VS 受付 千葉 玲子



宝塚病院では受付での気持ちの良い対応が目立ちます。どんなことをされているのか教えてください。

馬殿 接遇委員会を立ち上げたのは3年前です。しかしそれ以前より、接遇に関して気になっていました。例えば電話を受ける時、電話はその病院を代表する看板のようなものです。誰でも問い合わせ等の電話をかけた時に、どんな扱いをされるか気がよくありません。そういったことを痛感していたことがバックグラウンドにあり、では果たして自分の病院はどうかと気になり、診察の合間に受付辺りを見てみると、やはり、至らないところが見受けられ、漠然とですが何となくは思っていました。しかし組織として動く場合には、大義名分が必要で、厚労省は、今後国民皆保険は潰さない方向で頑張りますと言っていますが、世の中何が起こるか分かりません。

この病院はこの地域で60年近く開業してきましたが、ここまで大きく育てていただいたこと併せて、今後病院が少しでも長く続いた方が皆さんのお役に立てることも多いのではないかと考えています。病院の持続可能性の外的要因を徹しく考えてみると、国の経済が破綻し、それに付随して国民皆保険等がなくなると、本院は対応できるのでしょうか。まず考えられるのは、万が一医療がすべて自費診療になった場合、誰もがシビアになります。自費でも行きたい病院、何があっても行きたい病院にならなくてはならないとけないと思いません。地域の人がある病院なら行くと思う方向に、持つていかなくてはならないです。本院を振り返ってみると、手

前味噌ではありますが、ありがたいことに先代の理事長、今の理事長及び病院長がしっかりとけんめい頑張っていました。病院の歴史を辿ると、何回かエポックメイキングとも言える時期があったことが分かります。透析の開始、アンギオの導入、手術室の改装、建物の建て直し等々インフラレベルのこととして医療技術や人の問題などのソフトラベルの問題です。今までは可能な限り、気が付いたことは取り組んできましたが、今後も続けていくことが必要です。その上で何かプラスαを載せると、地域の皆さんに良い病院として選んでいただく、貢献できる病院になるのではないかと考えました。

そこで思い浮かんだのが、かねがね気になっていた「接遇」です。病院では検査も手術も痛くてしんどいことばかりです。そこでスタッフの一言が患者さんの気持ちを救えたり、下支え出来たりしたら、いいのではないかと思います。そう思ったことは患者さんの顔や表情に出ますし、それがまたスタッフの元気にもなります。張り合いが出てきます。そこで「接遇をしっかりとやっていこう」と考えただけです。

———そこに千葉さんがおられたわけですか？

馬殿 そうですね、千葉自身もしっかり仕事をされていて、非常に評判が良かったことは間違いありません。しかし、受付の他のスタッフの雰囲気も揃っていきなかつたので、合わせていた方がいいだろうと考えました。こういったことには現場での指導者が必要ですが、もし千葉が居なかつたらその人選から始めなくてはならず、これほどスムーズには進められなかつたかもしれま

せん。一般的によくあるのは、セミナーなどを行って1回限りで終わってしまうようなケースです。こういったことは持続的に行うことが必要です。初めから補助輪なしの自転車に乗れる人はいません。段階を追って最終的には自分で乗れるようになっていくのですから、そこまでの指導者が大切で、自動的に回れるような風土を作ること第一に接遇を考えました。

———千葉さんはいつからいらっしゃるのですか？

千葉 接遇委員会ができて3年ですが、私は宝塚病院に勤務して9年、当初から同じ仕事をしており、動くようになって3年になります。

———患者さんが不安を抱えている時に、非常にはきはきと対応される姿が印象的でした。

馬殿 まだまだ至らないところもあるのですが、他院と比べると、はなから、本院の組織の中で昨年より、一昨年よりも良くなっているか、自分たちの中で比較して見ると、満足度が上がると、副次的に仕事の張り合いも出てくるし、モチベーションも上がり、効率化も図ることが出来ます。そういった人が増えることで、10の力が30になつたりもします。働いているスタッフ全員の満足度も上がり、病院全体が非常にまとまりのある組織になるというところに気付きました。一口に「接遇」と言っても、ゆつくり考えてしっかりとやっていけば、今まで以上に良くなつていき、病院の持続可能性に結びつくと考えています。

———外来は日に何人くらい来

られるのですか？千葉さんは患者さんの名前を殆ど覚えていらっしゃるとか。難しい患者さんもいるのではないですか？

馬殿 平均して1日200から300人ですね。千葉 全てではありませんが、患者さんの名前は覚えるようになっていきます。なぜなら「私はあなたを気にかけていますよ」と感じたいためです。不満をおっしゃってくる方にもきちんと説明すれば納得していただけるものだと思います。

馬殿 一番大切なことは、話を聞くことです。相手の方が何に怒っているのか。そして医療ですから、やってはいけないことをきちんと伝えます。治療は患者さんと医師とスタッフとで作るものだから、我慢してもらわなくてはならないこともあります。

———千葉さんはどんなことを心掛けていらっしゃいますか？

千葉 クレームを受ける時の態度、姿勢、服装、言葉遣いによつて、クレームを受けた本人を信頼してくれるかどうかということが一番大事です。いい加減な態度で対応してしまうと余計に感情を害されます。自分を信頼してもらえます。自分の信用力が大事だと言えます。そこで信頼関係ができれば、クレームは自分を、そして宝塚病院を頼つてきてくださいます。

馬殿 まさに「ピンチをチャンスに」と言えます。

———よく分かりました。ありがとうございました。